



Kurzfassung

Österreichische Nichtregierungsorganisationen in der Armutsbekämpfung: Entwicklungen, Leistungen, Lücken

Evelyn Dawid* und Karin Heitzmann**

Studie im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz,



durchgeführt von der Österreichischen Armutskonferenz
und
der Wirtschaftsuniversität Wien

Wien, Dezember 2015

* Österreichische Armutskonferenz

** WU Wien, Institut für Sozialpolitik

2005 wurde erstmals erhoben, **was österreichische Nichtregierungsorganisationen (NROs) in der Armutsbekämpfung leisten**. Die vorliegende Studie schließt zehn Jahre später an diese Arbeit an und greift die damaligen Fragestellungen wieder auf. Sie gibt – wissenschaftlich detailreich ausgewertet – die Erfahrungen und Meinungen von 34 Expert*innen aus 26 sozialwirtschaftlichen Einrichtung aus ganz Österreich wieder. Die Zahl der befragten Organisationen legt bereits nahe, dass die Ergebnisse nicht als repräsentativ für Österreich anzusehen sind. Vielmehr gab es bei den von uns befragten Einrichtungen vielfach gegensätzliche Einschätzungen, etwa was die Qualität der Zusammenarbeit mit dem öffentlichen Sektor betrifft. Nichtsdestotrotz gewähren die Erkenntnisse aus dieser Studie einen guten Einblick in die Arbeit der NROs im Rahmen der österreichischen Armutsbekämpfung sowie die Herausforderungen, vor denen die Einrichtungen stehen.

Im Mittelpunkt stand sowohl 2005 als auch 2015 das Angebot, das die Sozialwirtschaft armutsbetroffenen Personen in Österreich bereitstellt: und zwar sowohl die gut funktionierenden und ausreichenden Leistungen als auch die Lücken, die zu einer mangelhaften Versorgung von unterstützungsbedürftigen Personengruppen führen. **Inhaltlich lagen die Schwerpunkte auf den derzeit „brennenden“ Themen Beschäftigung, Migration, Gesundheit und Wohnen.**

Themenschwerpunkt Beschäftigung

Deutlich höhere Arbeitslosenzahlen infolge der Wirtschaftskrise und ein Ansteigen der Anforderungen an Arbeitnehmer*innen im beruflichen Alltag haben die Rahmenbedingungen der sozialwirtschaftlichen Einrichtungen, die auf den Bereich Beschäftigung spezialisiert sind, verändert. Die Klient*innen der Beschäftigungs- und Beratungseinrichtungen sind dem Arbeitsmarkt ferner als 2005. Sie befinden sich mehrheitlich schon sehr lange auf Arbeitssuche oder haben zu niedrige Qualifikationen, um den Anforderungen des Wirtschaftslebens zu genügen. Gleichzeitig spart der Staat infolge der Wirtschaftskrise, sodass er den NROs nicht genügend finanzielle Mittel zur Verfügung stellen kann, um auf die schwierige Situation adäquat zu reagieren. Das AMS setzt zwar aktuell deutlich mehr als 2005 (als Arbeitstrainings und ähnliche Kursmaßnahmen größeres Gewicht hatten) auf den so genannten **Zweiten Arbeitsmarkt**, der zeitlich begrenzte, geschützte Stellen bietet, die eine Wiedereingliederung in den regulären, Ersten Arbeitsmarkt zum Ziel haben. Auch die sozialpädagogische Betreuung während der Übergangsjobs wurde ausgeweitet, was nach Meinung der Expert*innen die Chancen erhöht, Anstellungshindernisse (z. B. Krankheiten, Schulden oder Wohnprobleme) dauerhaft zu beseitigen.

Gleichzeitig hat das AMS jedoch die Dauer dieser Transitarbeitsverhältnisse ungefähr halbiert, was die Wahrscheinlichkeit einer Eingliederung in das Arbeitsleben wiederum reduziert. Die Verkürzung der Laufzeit wird dort als besonders problematisch wahrgenommen, wo die Beschäftigung gerade jene drei Monate dauert, die notwendig sind, um formal eine Langzeitarbeitslosigkeit zu verhindern. Da werde, so die Expert*innen, der Sinn der Transitarbeitsplätze ad absurdum geführt. In drei Monaten könne man Langzeitarbeitssuchende niemals fit für den Ersten Arbeitsmarkt machen. Die Vorschläge der Sozialwirtschaft gehen in die entgegengesetzte Richtung: Sie zielen auf eine langsame stufenweise Annäherung an den Ersten Arbeitsmarkt, bei der z. B. Arbeitsstunden und -druck nach und nach erhöht werden, bis das Niveau des regulären Wirtschaftslebens erreicht ist. Zu welchem Zeitpunkt welche Maßnahme für die Klient*innen passend ist, entscheidet derzeit das AMS. Die Sozialwirtschaft weist darauf hin, dass in den Beschäftigungsprojekten viel mehr Wissen über die Klient*innen vorhanden sei und daher diese Entscheidungen besser bei den NROs aufgehoben wären. Ein weiteres Problem des Zweiten Arbeitsmarktes besteht darin, dass weder die Transitstellen noch andere Eingliederungsmaßnahmen ausreichen. Lange Wartezeiten und Vormerklisten sind üblich. Außerdem fehlt es in den Beschäftigungsprojekten an passenden Angeboten für höher und hoch qualifizierte Arbeitssuchende.

Die **Änderungsvorschläge** der Sozialwirtschaft beschränken sich nicht auf praktische Details, sondern betreffen auch arbeitsmarktpolitische Grundsatzfragen: Die Politik solle den volkswirtschaftlichen und gesellschaftlichen Nutzen des Zweiten Arbeitsmarktes ganzheitlich wahrnehmen und die dort tätigen gemeinnützigen Betriebe aktiver unterstützen, z. B. mit einer bevorzugten öffentlichen Auftragsvergabe. Außerdem müsse man akzeptieren, dass es Arbeitssuchende gebe, die (zumindest kurz- und mittel-

fristig) nicht in den regulären Arbeitsmarkt einzugliedern seien; Personen, die trotzdem gerne arbeiten würden, aber nur in eingeschränktem Maß Chancen auf dem „Ersten“ Arbeitsmarkt bekommen. Für sie solle ein erweiterter Arbeitsmarkt mit geschützten Dauerstellen eingerichtet werden, die ausreichend bezahlt seien und stets die Durchlässigkeit zum „Zweiten“ und „Ersten“ Arbeitsmarkt bewahren. Denn eine Gruppe von Arbeitnehmer*innen „zweiter Klasse“ dürfe damit nicht geschaffen werden. Schließlich solle dafür gesorgt werden, dass Mindestsicherungsbezieher*innen tatsächlich so sehr im AMS-System (mit all seinen Angeboten) Aufnahme finden, wie es ihnen rechtlich zustehe.

Die Datensammlung für die Studie fand vor dem Sommer 2015 statt – und damit vor den großen Fluchtbewegungen und den mit ihnen einhergehenden politischen sowie medialen Diskussionen. Für die befragten Expert*innen war Migration schon vor dem Sommer 2015 eines der dominanten Themen, und zwar sowohl im Zusammenhang mit Flucht vor Krieg und Verfolgung als auch mit Auswanderung, die durch Armut und Perspektivlosigkeit ausgelöst wird. Die NROs, die sich auf Migrant*innen spezialisiert haben, kämpfen alle mit ihrer zu geringen finanziellen Ausstattung, ihre Klient*innen wiederum mit den Sprachbarrieren und den rassistischen Vorurteilen, die ihnen am Wohnungs- und Arbeitsmarkt, bei Behörden und im Alltagsleben entgegenschlagen. Die dringend nötigen Deutschkursen werden nicht in genügendem Maße angeboten oder sind zu teuer. Insgesamt hat aber die Unterversorgung der Armutsbetroffenen mit Migrationshintergrund durch die sozialwirtschaftlichen Einrichtungen, die in der Vorgängerstudie 2005 festgestellt worden ist, abgenommen: **Die Zuwanderer*innen haben den Weg zu den Hilfsangeboten der österreichischen NROs gefunden.** Neue Angebote richten sich z. B. an Personen, die in Österreich undokumentiert arbeiten und leben. Diese illegal Arbeitenden und Aufhältigen können nun auf kostenlose juristische, vor allem arbeitsrechtliche, Beratung und medizinische Versorgung zurückgreifen.

Schon im Winter 2014 und im Frühjahr 2015 suchten anerkannte **Flüchtlinge** in Wohnungsloseneinrichtungen Hilfe, weil es nicht genügend spezialisierte Unterstützungsangebote für diese Zielgruppe gab. Bis dahin hatte die Solidarität innerhalb der ethnischen Communities dafür gesorgt, dass die eigentliche Obdachlosigkeit mancher Gruppen von Migrant*innen versteckt blieb: etwa jene von jungen Männern mit subsidiärem Schutz oder eben von anerkannten Flüchtlingen. Für die Expert*innen kam die Krisensituation im Sommer 2015 also nicht überraschend. In der Studie von 2005 wurden keine Lücken bei der Versorgung anerkannter Flüchtlinge zur Sprache gebracht, sehr wohl aber bei jener von **Asylwerber*innen**: Damals wie heute war ihre Unterbringung in ländlichen Gebieten, die mit öffentlichen Verkehrsmitteln nur schlecht und teuer erreichbar sind, problematisch für sie und die sie betreuenden NROs. Damals wie heute war die Dauer des Asylverfahrens zu lang (die Syrer*innen bilden eine Ausnahme), insbesondere angesichts der niedrigen finanziellen Unterstützung, die sie erhalten. Damals wie heute fehlte es an muttersprachlichen Psychotherapieplätzen. Einzelne neue Angebote von NROs umfassen die Vermittlungsarbeit in Gemeinden mit Asylwerber-Quartieren oder Lehrlingsprogramme speziell für die häufig schlecht versorgten unbegleiteten minderjährigen Flüchtlinge.

Höchst heterogen ist die Gruppe der **Armutsmigrant*innen**, die zu den häufigen Klient*innen der sozialwirtschaftlichen Einrichtungen gehören, etwa die bettelnden Wohnungslosen, die vor allem aus Rumänien, Bulgarien, Serbien und der Slowakei jeweils für einige Wochen im Jahr in die reichen Städte Europas kommen. Für sie gab es die längste Zeit keine Unterstützungsangebote, inzwischen sind in den österreichischen Städten spezialisierte Beratung, medizinische Versorgung und Unterkünfte eingerichtet, wenn auch nicht in ausreichendem Ausmaß. Zu den Armutsmigrant*innen werden heute auch jene Zuwanderer*innen gerechnet, die wir vor zehn Jahren noch als Arbeitsmigrant*innen bezeichnet haben: Personen, die entweder zeitweise in Österreich als Saisonarbeiter*innen tätig sind oder sich hier dauerhaft niedergelassen und eine Beschäftigung haben. Für beide Gruppen gilt, dass sowohl ihre Wohn- als auch ihre Arbeitsverhältnisse oft äußerst prekär sind. Und schließlich zählen auch die ausländischen Sexarbeiter*innen, vor allem aus Ost-Europa, zu den Armutsmigrant*innen. „Ein vollkommen vernachlässigtes Thema in der Soziallandschaft“, so war in einem Interview zu hören, seien die

Kinder der Armutsmigrant*innen: Für jene der obdachlosen Bettler*innen sind keine Notunterkünfte vorgesehen und ein Schulbesuch ist beim Pendeln zwischen Herkunftsland und Österreich nicht möglich. Jene der ständig hier Wohnenden werden allzu oft auch nicht in die Schule geschickt, da die bildungsfernen Eltern ein Eingreifen des Jugendamts fürchten. Und jene Buben und Mädchen schließlich, die doch in die Schule gehen, finden dort zu wenig Unterstützung in ihrer schwierigen Situation. Wie Armut vererbt wird, lässt sich hier erschreckend deutlich erkennen. Politik und Sozialwirtschaft sind gefragt, um Lösungen auszuarbeiten und umzusetzen.

Themenschwerpunkt Gesundheit

NROs, die in der Armutsbekämpfung tätig sind, betreuen aktuell mehr Klient*innen mit **psychischen Problemen oder Krankheiten** als noch vor zehn Jahren. Außerdem sind deren Problemlagen tendenziell komplexer geworden. Wie 2005 konzentrierten sich die Expert*innen in den Interviews auch diesmal beim Thema Gesundheit auf die die Psyche. Umso mehr fällt ins Gewicht, dass die Versorgung der Armutsbetroffenen mit psychischen Beeinträchtigungen und Erkrankungen als äußerst lückenhaft beschrieben wurde: Es fehlt an leistbaren Psychotherapiemöglichkeiten, stationären Langzeittherapieplätzen, unterstützenden Maßnahmen für Familien, in denen ein Mitglied erkrankt ist, an niederschweligen aufsuchende Angeboten und psychiatrischem Fachpersonal in betreuten Wohnheimen.

Wer an einer **Suchtkrankheit** leidet, findet eine bessere Versorgungslage vor, muss jedoch auch mit monatelangen Wartezeiten auf Therapien rechnen. Um während der Entwöhnung in ein geregeltes Leben zu finden, wäre es für viele Alkohol- oder Drogenabhängige hilfreich, einer Beschäftigung am Zweiten Arbeitsmarkt nachgehen zu können. Die meisten Beschäftigungsprojekte sind jedoch nicht auf diese Zielgruppen eingestellt.

Dies gilt auch für eine Zielgruppe, die neuerdings am Zweiten Arbeitsmarkt Aufnahme findet: **ehemalige Bezieher*innen einer Invaliditätspension**, die nach deren Abschaffung einen Wiedereinstieg ins Berufsleben versuchen sollen. Die sozialpädagogische Betreuung im Rahmen der Transitstellen passt für diese Personen nicht gut, die häufig schon jahrelang nicht mehr gearbeitet haben und unter teils schweren körperlichen und/oder psychischen Beeinträchtigungen leiden. Manche finden einen Job, viele pendeln aber frustriert zwischen AMS, Transitstelle und kurzen Phasen in regulärer Arbeit.

Themenschwerpunkt Wohnen

Für viele Expert*innen war es von den brennenden Themen das derzeit heißeste: das Wohnen. Die Mietpreise sind in den letzten Jahren – vor allem in Salzburg, Innsbruck und Wien – derart in die Höhe geschlossen, dass armutsbetroffene Personen kaum noch leistbaren Wohnraum finden. Die NROs haben ständig mit Klient*innen zu tun, die schon lange erfolglos auf Wohnungssuche sind, können ihnen aber meist nicht helfen, da es die passenden Wohnungen auf dem Markt schlichtweg nicht gibt. Als Folge sind prekäre Wohnverhältnisse und versteckte Wohnungslosigkeit angestiegen: Manche Armutsbetroffenen leben in Räumen ohne Fenster, ohne Strom, ohne Wasser. Andere teilen sich eine kleine Wohnung, was zu krassen Überbelegungen führt, und wieder andere „wandern“ von hilfsbereiten Bekannten zu Bekannten, um nicht auf der Straße schlafen zu müssen. Aus den Notunterkünften, die eigentlich für akut Wohnungslose gedacht sind, werden zunehmend Dauerwohnstätten für Personen, die keine leistbare Wohnung finden. Gleichzeitig ist nach Einschätzung der Expert*innen die akute Wohnungslosigkeit angestiegen, insbesondere durch höhere Zahlen an notreisenden Bettler*innen und anerkannten Flüchtlingen, aber auch weil es mehr autochthon österreichische Jugendliche und junge Erwachsene gibt, die kein Dach über den Kopf haben. Für die letztgenannte Gruppe fehlt es an speziell auf sie abgestimmten Wohnintegrationsprogrammen. Von den Wohnproblemen in besonderem Maß betroffen sind Personen mit Migrationshintergrund: Sie sind auch noch mit den Vorurteilen der Vermieter*innen konfrontiert. Hinzu kommen ein eingeschränkter Zugang zu Gemeindewohnungen und die Schwierigkeiten, legal eine Wohnung anzumieten, wenn der Aufenthaltsstatus unsicher ist. Eine Lösung des Wohnproblems sehen die Expert*innen vor allem in den Gemeindewohnungen, die öfter als derzeit als Sozialwohnungen Verwendung finden sollten.

Die hohen Wohnkosten können tief ins Privatleben eingreifen: Scheidungen von Ehen sind zunehmend nicht möglich, weil sich die trennungswilligen Partner*innen in den großen Städten zwei kleine statt einer größeren Wohnung nicht leisten können. Wer sich trotzdem trennt, läuft Gefahr in die Armut abzurutschen. Die NROs haben – wie immer schon – viele alleinerziehende Frauen unter ihren Klient*innen, in den letzten Jahren aber auch vermehrt geschiedene unterhaltspflichtige Männer.

Die Studie beleuchtet auch die rechtlichen, wirtschaftlichen und gesellschaftlichen **Rahmenbedingungen**, unter denen die NROs ihre Arbeit leisten. Sie beschreibt einige wichtige **Entwicklungen in der Sozialwirtschaft** sowie die **Zusammenarbeit der NROs** mit Behörden, Gesundheitswesen oder Privatwirtschaft. Großes Interesse galt der Frage, ob und **wie sich die armutsbetroffenen Klient*innen** in die Arbeit der sie betreuenden Einrichtungen **einbringen können**. Bei all diesen Punkten wird die Ist-Situation 2015 beschrieben und dort, wo es das Datenmaterial zuließ, ein Vergleich mit dem Jahr 2005 angestellt. Darüber hinaus werden Lösungen der Expert*innen präsentiert, wie die derzeit vorhandenen Problemlagen beseitigt werden könnten.

Allgemeine Rahmenbedingungen

Von der „**Politik**“ als Gestalterin der Rahmenbedingungen ihrer Arbeit sind viele NROs enttäuscht: Sie bemängeln mangelnden Gestaltungswillen, zögerliches Handeln sowie Unwilligkeit den Wert der Sozialwirtschaft als Problemlöserin wahrzunehmen und diese dementsprechend zu fördern.

Expert*innen berichteten, dass es **öffentlich Bedienstete** allzu häufig an Respekt gegenüber armutsbetroffenen Personen fehlen ließen (insbesondere gegenüber Migrant*innen), dass sie keine Beratungen oder Erläuterungen ihrer Entscheidungen, manchmal auch falsche Auskünfte geben, und dass Bescheide allzu oft mangelhaft begründet seien. Armutsbetroffene könnten sich immer häufiger nur dann durchsetzen und zu ihrem Recht kommen, wenn sie von einer NRO begleitet würden. Diese Kommunikationsschwächen werden zu einem hohen Maß auf die personelle Unterbesetzung und die daraus folgende Überlastung und Überarbeitung der Referent*innen zurückgeführt.

2005 wurde vielfach darauf hingewiesen, dass sich viele **Armutsbetroffene** für ihre Bedürftigkeit schämen. 2015 scheint Armut etwas weniger tabuisiert zu sein, sei es weil z. B. in TV-Sendungen Schulden ein Thema für das Hauptabendprogramm geworden sind, sei es weil infolge der Wirtschaftskrise und des erschwerten Zugangs zu Sozialleistungen es sich viele nicht leisten können, sich zu schämen. Was ebenfalls davon abhalten kann, Hilfe zu suchen: Viele sind sich ihrer Armut oder ihrer Gefährdung, in Armut zu kommen, nicht bewusst, weil sie keinen Überblick über ihre finanzielle Situation haben. Andere haben völlig falsche Vorstellungen von dem, was das Leben kostet und was man verdienen kann. Und viele wissen wenig über staatliche Sozialleistungen und sozialwirtschaftliche Hilfsangebote. Budgetberatung und Informationsaktionen – schon in der Schule – können hier Abhilfe schaffen.

Während Armutsbetroffene in den **Städten** auf ein dichtes Netz von sozialwirtschaftlicher Unterstützung zurückgreifen und die Hilfsangebote schnell, unkompliziert und preiswert erreichen können, ist die Versorgungslage in **ländlichen Gebieten** nach wie vor unterschiedlich gut. Auch für die NROs bedeutet die Arbeit am Land lange Wege verbunden mit hohen Kosten. Und sie bedeutet, dass die Klient*innen tendenziell später kommen, als jene in der Stadt – wegen der Mobilitätsprobleme, aber auch der höheren Scham. Was das Land von der Stadt noch unterscheidet, sind die engeren persönlichen Beziehungen, die den Vorteil der „kurzen Wege“ nach sich ziehen: Sowohl NROs als auch Armutsbetroffene werden bei den Behörden individueller behandelt, Lösungen können informell vereinbart werden. Das birgt aber die Gefahr, dass es keinen Schriftverkehr, keine schriftlichen Anträge usw. gibt – nichts also, wogegen man formal Einspruch erheben und rechtliche Schritte ergreifen könnte.

Der **bürokratische Aufwand** sei in den vergangenen zehn Jahren deutlich gestiegen, berichteten NROs, die schon lange tätig sind. Das Verfassen von Anträgen und Befüllen von Datenbanken stehlen Zeit und Geld, die besser in die Arbeit mit den Klient*innen investiert wären, umso mehr als die Kontrolle und Verwaltung zu keiner nennenswerten Qualitätssteigerung bei den Leistungen geführt hätten. Beson-

ders kritisiert wurde, dass öffentlichen Institutionen zunehmend Verwaltungsaufgaben an die sozialwirtschaftlichen Auftragnehmer*innen auslagern: Mit Hilfe des Internet müssen z. B. Beschäftigungsprojekte und Beratungseinrichtungen die Fallblätter der Klient*innen für das AMS aktuell halten – ohne dafür Fördermittel zu erhalten.

Innovationen sind in den NROs häufig, große Projekte, wie jene, die vom Europäischen Sozialfonds finanziert werden, jedoch selten. Für kleinere Einrichtungen ist die Schaffung einer eigenen Infrastruktur für die Projekte und die anspruchsvolle Abrechnung zu aufwändig.

Entwicklungen innerhalb der Sozialwirtschaft

Die vergangenen zehn Jahre brachten vielen sozialwirtschaftlichen Einrichtungen eine besser **abgesicherte Position**: Sie werden von Politik und Verwaltung vermehrt als fachlich kompetente Partner*innen wahrgenommen und behandelt. Die Finanzierung geht stellenweise in Richtung mittel- und langfristiger Sicherheit und weg vom jährlichen Bangen um die Fortsetzung der Arbeit. Das Bangen bleibt jedoch insgesamt noch immer prägend für die Szene. Langfristige Förderverträge bedeuten nicht, dass die Geldmittel reichen. Als Reaktion auf die finanziellen Engpässe konzentrierten sich die Einrichtungen in den letzten Jahren immer häufiger auf ihre Kernaufgaben. Diese Tendenz bedeutet ein sich Wegbewegen von einem der zentralen Ergebnisse der Studie von 2005. Damals haben die Einrichtungen versucht, möglichst viele Problemfelder abzudecken, und sind damit ideal auf die Erscheinungsform von Armut in unserer Gesellschaft, die sich gewöhnlich in einem Nebeneinander mehrerer Probleme zeigt, eingegangen. Die neue **Spezialisierung** macht die sozialwirtschaftliche Szene unübersichtlicher und führt dazu, dass eine größere Anzahl von Einrichtungen an einem Fall beteiligt ist. Der Ruf nach einer zentralen Fallbegleitung war deshalb deutlich lauter als vor zehn Jahren. Spezialisierung kann man als einen Aspekt von **Professionalisierung** verstehen. Nicht wenige Expert*innen schauen jedoch mit Wehmut auf Zeiten zurück, in denen vielleicht nicht alles so gut organisiert gewesen ist, aber mehr Platz für Versuche und Innovationen offen stand – und für politisches Engagement. Denn obwohl sich noch immer viele NROs als Sprachrohre ihrer armutsbetroffenen Klient*innen verstehen und deren Interessen vertreten wollen, lassen sich doch eindeutige Tendenzen erkennen, den politischen Anspruch gehen zu lassen zugunsten der als realistischer empfundenen Rolle eines Auftragnehmers der öffentlichen Hand, der möglichst gute Qualität für die Klient*innen liefert.

Kooperationen

Schon 2005 funktionierte die fallbezogene Zusammenarbeit der NROs untereinander und mit der öffentlichen Hand überwiegend gut. Immer wieder wurde allerdings auf Unterschiede in den Unternehmenskulturen und Zielsetzungen hingewiesen, die das Kooperieren manchmal erschwerten. Diese **institutionellen Differenzen sind in den letzten zehn Jahren zunehmend hinter individuelle Aspekte zurückgetreten**: Je nachdem, mit wem man in der anderen Organisation zu tun habe, sei die Zusammenarbeit gut oder schlecht, war diesmal der Tenor. Um Konflikte, die aus dieser Entwicklung entstehen können, in Schranken zu halten, wurden in manchen Bereichen und Bundesländern die Kooperationen bis zu einem gewissen Grad standardisiert, indem man die Regeln über die Arbeitsabläufe sowie die Pflichten und Rechte aller Beteiligten schriftlich festgelegt hat.

Innerhalb der **Sozialwirtschaft** hat sich die Zusammenarbeit seit 2005 tendenziell weiter verbessert. Neu sind strategische Partnerschaften mehrerer NGOs, die gemeinsam große Projekte (v. a. bei der EU) beantragen und durchführen. Die Kooperation zwischen den sozialwirtschaftlichen und **öffentlichen Einrichtungen** wurde ebenfalls überwiegend als gut, wenn auch nicht ganz so friktionsfrei, beschrieben. Ein häufiger und enger – und inzwischen auch sehr guter – Kooperationspartner vieler NROs ist das AMS. Nicht ganz so positiv bewertet wird das Zusammenspiel mit den Bundesländern und Gemeinden, wo die Entscheidungsprozesse häufig als intransparent und langsam empfunden werden, der persönliche Kontakt mit den öffentlich Bediensteten allzu sehr im Vordergrund stehe und politische Einflussnahmen eine (zu) große Rolle spielten. Als ausnehmend problematische Kooperationspartnerinnen beschrieben insbesondere die Expert*innen aus dem Migrationsbereich die Gebietskrankenkassen.

sen, deren Umgang mit Patient*innen mit Migrationshintergrund von abweisend bis unprofessionell dargestellt wurde.

Einbindung der Armutsbetroffenen

Überall dort, wo das AMS als Fördergeber auftritt, wird die **Zufriedenheit** der Klient*innen der NROs mit einem Fragebogen des AMS erhoben. Die Ergebnisse werden an die jeweiligen NROs weitergeleitet. Darüber hinaus sorgen nur die wenigsten sozialwirtschaftlichen Einrichtungen systematisch und standardisiert für Feedback über ihre Leistungen. Manche führen persönliche Abschlussgespräche. Insgesamt zeigt sich – auch was die Methodik anlangt – in der sozialen Szene eine gewisse Ratlosigkeit, ob und wie man Rückmeldungen der Klient*innen einholen könnte.

Solche Unsicherheiten sind beim Thema **Partizipation** insgesamt feststellbar. Es ist zwar besser bekannt als noch vor zehn Jahren, was unter Partizipation zu verstehen ist. Ob und auf welche Art derartige Ansätze aber konkret in der eigenen Einrichtung verwirklicht werden können, ist vielen unklar, insbesondere in Beratungseinrichtungen, die nur wenige Kontakt mit den Klient*innen haben, oder in Betreuungseinrichtungen, die die Personen, die bei ihnen Unterstützung suchen, als zu wenig interessiert und selbstbewusst wahrnehmen. Richtiggehend partizipieren können de facto nur die Transitmitarbeiter*innen der Beschäftigungsprojekte des Zweiten Arbeitsmarktes und die Bewohner*innen von betreuten Heimen und Wohnhäusern. Manche NRO-Mitarbeiter*innen scheinen sich mit dem Gedanken, die Klient*innen mehr einzubeziehen, grundsätzlich nur wenig anfreunden zu können.